



## **Estado del arte de los aciertos y desaciertos del gobierno electrónico en países Iberoamericanos durante el periodo 2010-2020.**

**Programa Ciencia de la Información y la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística**

**PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA**

 @uniquindio  unquindioconectada  unquindioconectada

[www.uniquindio.edu.co](http://www.uniquindio.edu.co)



Trabajo de Grado

*Estado del arte de los aciertos y desaciertos del gobierno electrónico en países*

*Iberoamericanos durante el periodo 2010-2020.*

Presentado por:

Jenny Paola Betancur Rivera

Alvaro José Lambraño Polanco

Profesora

Dolly Rivera Chávez

Universidad del Quindío

Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes

Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística

2021

## Tabla de contenido

Resumen .....	4
Estado del arte de los aciertos y desaciertos del gobierno electrónico en países iberoamericanos durante el periodo 2010-2020.....	5
Introducción .....	5
Antecedentes .....	6
Descripción del Problema .....	9
Pregunta de Investigación .....	10
Justificación.....	10
Objetivos .....	12
Objetivo general .....	12
Objetivos específicos.....	12
Diseño Metodológico .....	13
Corpus de investigación .....	15
Categoría 1 - Aplicación del gobierno electrónico.....	15
Subcategoría 1 - Acceso a los servicios gubernamentales.....	15
Subcategoría 2 – Interoperabilidad.....	28
Categoría 2 - Tecnologías de la información y la comunicación .....	41
Subcategoría 1 – Brechas digitales.....	41
Subcategoría 2 – Brechas digitales.....	42
Categoría 3 - Administración electrónica.....	46
Subcategoría 1 - Publicación y la utilización de datos abiertos.....	46
Subcategoría 2 - Gestión de documentos electrónicos.....	50
Análisis e interpretación.....	55
Recomendaciones .....	58
Reflexiones .....	59
Referencias .....	63

## Resumen

El estado del arte de los aciertos y desaciertos del gobierno electrónico en países iberoamericanos durante el periodo 2010-2020 analiza diferentes trabajos investigativos realizados durante la última década por parte de importantes actores de las ciencias de la información y publicados por las principales revistas de esta disciplina sin importar su idioma.

Es de señalar que refieren aquí 60 trabajos de investigación de un compendio de revistas electrónicas especializadas de acceso abierto en Archivística y Bibliotecología. La investigación planteada pertenece al proceso de análisis dirigido al gobierno electrónico y la administración electrónica y publicado por las diversas revistas especializadas, a fin de identificar los principales aciertos y desaciertos en la implementación de nuevas estrategias en el uso de las tecnologías de la información en diferentes países principalmente los iberoamericanos.

**Palabras claves:** Gobierno electrónico; Administración electrónica; TIC; Gobierno en línea; Transparencia; Interoperabilidad; Países Iberoamericanos; Ciudadanía.

## Estado del arte de los aciertos y desaciertos del gobierno electrónico en países iberoamericanos durante el periodo 2010-2020

*Jenny Paola Betancur Rivera*

*Alvaro José Lambraño Polanco*

### Introducción

Este trabajo es el resultado de un análisis documental desarrollado para identificar los aciertos y desaciertos del gobierno electrónico en países iberoamericanos durante el periodo 2010-2020, desde el desarrollo de un Resumen Analítico de Investigación (RAI) de 60 artículos de un compendio de revistas electrónicas y digitalizadas especializadas de acceso abierto en Archivística y Bibliotecología, durante el periodo comprendido entre los años 2010 a 2020. El estudio se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, con un tipo de investigación descriptivo, con el método de análisis documental.

Sin duda el trabajo buscaba analizar de manera detallada un total de 60 publicaciones seleccionadas de cerca de 125 revistas especializadas en Archivística y Bibliotecología que fueron consultadas. La búsqueda de la información fue una tarea bastante dispendiosa, fue necesario seleccionar los artículos que más aportaran al desarrollo del trabajo y mayor relación tuvieran con la tendencia “e-Administración y Gobierno Electrónico”.

El Gobierno Electrónico es mucho más que un término de uso frecuente en la actualidad. Es la consecuencia del uso de las tecnologías de la información y el Internet de manera creciente en las últimas cinco décadas, con el fin único de fortalecer y facilitar las relaciones entre el Gobierno y la ciudadanía.

En general la investigación busca fundamentar un estado del conocimiento y de reconocimiento del gobierno electrónico en Iberoamérica basado en tres puntos de partida comenzando en la aplicación del gobierno electrónico principales funciones, acceso y las condiciones para tal, interoperabilidad y sus principales actores, de manera que sea haga una óptima revisión y análisis del gobierno electrónico en Iberoamérica.

Por otro lado, es importante comprender la tecnología de la información y la comunicación, el acceso y el uso de esta. Entender todos aquellos obstáculos que impiden un acercamiento efectivo entre el Gobierno y la ciudadanía, así mismo es importante hablar sobre administración electrónica, la gestión documental y la creación de plataformas donde se visibilice la importancia de la planeación y ejecución abierta y directa en temas de comunicación y conversación entre el estado y la comunidad.

Para finalizar, la siguiente parte del documento son las recomendaciones y conclusiones derivadas del análisis, así mismo las necesidades que como profesión se tiene frente al gobierno electrónico y cuál es el principal aporte a la constitución de este en Iberoamérica.

### **Antecedentes**

Este apartado pretende indagar frente a los tipos de estudio del tema central y los subtemas, sus referentes teóricos y disciplinares, el contexto en el que se ha realizado, las de limitaciones espaciales, temporales y contextuales bajo las cuales se han llevado a cabo, los autores que las han asumido y las perspectivas metodológicas. Para esto se generó una ficha de análisis documental con las características ya mencionadas desde la revisión teórica.

Respecto al estado del conocimiento sobre el tema central de esta investigación, se realiza una revisión empírica de la literatura y se presentan los antecedentes teniendo en cuenta los siguientes aspectos como respuesta: cabe resaltar que para esta búsqueda se localizó documentación en referencia a el gobierno electrónico. Por lo tanto, se plantean los antecedentes en el contexto Iberoamericano.

Entendiendo lo anterior es necesario contextualizar la fundamentación teórica histórica del término. En donde, se comienza con comprender al gobierno electrónico como el uso de las tecnologías de la información, para así proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y sobre todo la complejidad organizacional. (Naser y Concha, 2011).

En relación con lo anterior se puede percibir como el proveedor de servicios que pretende facilitar y ampliar la gobernabilidad y busca generar es impactos de orden comunicativo y de accesibilidad por lo mismo para esta investigación necesario comprender cuales son los desafíos, los vacíos y la comprensión del término en la implementación en el contexto Iberoamericano. Por lo tanto, es necesario comprender también desde la escritura y desde la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). En la última conceptualización, en donde define el gobierno electrónico como la herramienta para alcanzar un mejor gobierno.

En consecuencia y según Naser y Concha en el artículo el gobierno electrónico en la gestión pública, definen que el gobierno electrónico (GE) tiene que ser una herramienta que genere un impacto básicamente convertirse en un paradigma, brindándole la importancia de darle un sentido a la institucionalización, la implementación y la regulación publica del mismo. Por lo tanto, proponen que se tenga en cuenta lo siguiente el contexto y desarrollo legal, el desarrollo social y contextual dentro del marco institucional. (p.16)

Dándole la importancia a la visualización en el acceso a las TICS y el buen uso y acceso a el mismo GE. Por otro lado, y como punto de mayor análisis y puede que de mayor demanda está en la gestión de sistemas informáticos que den soporte y validez a la implementación. Por ende, y desde lo conceptual es necesario comprender el impacto y el valor que debe tener en el contexto panamericano desde la necesidad social de un gobierno electrónico abierto, asequible y de validez tanto paradigmática como moral, generando un reto para la bibliotecología y la gestión documental en donde se generen más estrategias, mayor capacidad y control de la información para que este reto del GE sea óptimo y tenga una implementación eficiente.

Por lo tanto, podemos componer el concepto de gobierno abierto quien es comprendido como concepto alrededor de 90 años atrás desde las primeras iniciativas en donde se visualizaba según el banco mundial en el año 2007 quien habla de la importancia de comunicación y de nuevas tecnologías que fomenten progreso y libertad en la producción de servicios y acceso a el mismo, luego en el mismo año una investigación de Sebastopol, hablaron y desarrollaron 8 principios para la aplicación y comunicación del gobierno abierto, en referencia a esto los principales principios, requieren que la información y gestión documental sea eficiente y muy objetiva y ordenada, concretar el acceso y la facilidad de la divulgación y gestión del mismo.

Mientras esto avanzaba y ya se hablaba de gobierno electrónico abierto se crean nuevos escenarios desde la gestión y la administración pública en Iberoamérica cuyo principal beneficio está radicado en la eliminación de barreras de tiempo y espacio.

A fin de cuentas, se le está dando relevancia a el objeto de esta investigación es relevante hablar de las Tics y de la relevancia de los últimos 10 años la cual está radcada en plantear una estrategia nacional con rutas óptimas y con etapas planeadas y con objetivos que brinden y

conlleven a aumentar, mejorar, disponer y desarrollar la comunicación y la apertura a gobiernos transparentes y mejorando el establecimiento de canales directos con la población.

Finalmente es clave que se conozcan los términos y las relaciones basado y en especial y como introducción a el tema está en relevancia el aporte a el contexto y a que se cumplan los principios de los que anteriormente se habla como el de la comunicación y el acceso al público, brindando a la gestión documental y el laboratorio científico un diagnóstico del concepto, los aciertos las falencias en el contexto iberoamericano de los nuevos planteamientos y aplicaciones de GE.

### **Descripción del Problema**

El Gobierno Electrónico es mucho más que un término de uso frecuente en la actualidad. Es la consecuencia del uso de las tecnologías de la información y el Internet de manera creciente en las últimas cinco décadas, con el fin único de fortalecer y facilitar las relaciones entre el Gobierno y la ciudadanía. En realidad fueron más los aciertos que los obstáculos encontrados en el desarrollo de la búsqueda de la información, más allá de que los términos e-Administración y Gobierno Electrónico no son muy comunes fuera de sus sectores de aplicación, la búsqueda la se puede calificar como exitosa y efectiva.

Fue posible hallar información de mucha relevancia y en distintos idiomas. La búsqueda por tesauros y palabras claves hicieron parte del éxito de esta investigación, sin olvidar que las herramientas disponibles para el trabajo por parte del espacio académico y de la Universidad del Quindío fueron de gran ayuda en el alcance de los objetivos.

## Pregunta de Investigación

*¿Cuáles son los factores que afectan la adopción del gobierno electrónico en Iberoamérica y qué aciertos y desaciertos presentan en la implementación durante el periodo comprendido entre el 2010 al 2020?*

## Justificación

La presente investigación se enfocará en analizar la producción bibliográfica respecto a el gobierno electrónico en el contexto Iberoamericano desde el año 2010 hasta el año 2020, debido a que es un tema de mucha importancia para la gestión documental y la bibliotecología teniendo en cuenta que desde sus principios el gobierno electrónico tiene mucho acercamiento con los conceptos y principios básicos de la administración pública, además, se destaca ya que es una herramienta que permite intervenir desde todos los niveles de la gestión documental y determinado por un abordaje bastante amplio para los profesionales que decidan aplicar y verificar los determinantes del gobierno electrónico.

Ahora bien, otro de los motivos que impulsa esta investigación, es el interés desde la gestión documental para que abunde más en temas relacionados con el gobierno electrónico, la administración pública en general, ya que este tema aun crea estigma tanto en lo profesional como en el estado y gobierno, generando barreras a las personas a sus familias y a su entorno en general, resaltando lo que es realmente limitante en referencia a los aciertos y desaciertos tiene en la práctica, generando la importancia que desde la disciplina se gesten intervenciones de

manera interdisciplinar que generen impacto y cambios positivos en referencia a el uso del gobierno electrónico transparente.

Por otro lado, el gobierno electrónico es un tema del cual todavía la población en general se encuentra escéptica, y no se es consciente de su importancia y solo quienes reconocen del tema y están en el medio tecnológico y de archivo, de igual manera es importante resaltar el papel de las TICS y administración pública y de cómo está siendo visibilizado desde la academia y la producción escrita en Iberoamérica sobre este tema. Teniendo en cuenta que la atención para investigar sobre cómo se plantean intervenciones a nivel Iberoamericano, nace el interés por el tema desde un primer acercamiento desde la lectura del medio social y de una clase en donde el tema central es el gobierno electrónico y la puesta en práctica de este.

Como sociedad no se le ha dado el lugar y la relevancia que debería tener el gobierno electrónico, tanto como el acceso y la comunicación de la misma puesta en práctica, Aunque en el campo científico se ha avanzado, existen variedad de vacíos frente al tema, especialmente desde la sistematización de los procesos prácticos y experiencias de este. En donde, siendo lo administrativo quien abandera la puesta en práctica y la documentación en estos casos. Esta investigación se propone entonces mostrar cuales son los aciertos y desaciertos del Ge y la importancia que tiene una buena puesta en práctica en el contexto Iberoamericano.

## Objetivos

### Objetivo general

Analizar los componentes del gobierno electrónico a partir de la producción bibliográfica panamericana durante los periodos del 2010-2020, con el fin de generar detalladamente los aciertos y des aciertos en la implementación.

### Objetivos específicos

- Identificar los vacíos o necesidades referidas a la producción documental de la administración y el gobierno electrónico.
- Describir el estado de conocimiento alcanzado en torno a gobierno electrónico, en los diferentes servicios e instituciones que han implementado.
- Conocer el estado a nivel de aciertos y fallas en la implementación a nivel panamericano.

## Diseño Metodológico

Tabla 1

Categorías de análisis

CATEGORIA	ALCANCE	SUBCATEGORIA	ALCANCE
1. Aplicación del gobierno electrónico	Esta categoría hace parte de los principales elementos para la consolidación de la sociedad de la información, comprende temas de optimización de los servicios e información a disposición de la ciudadanía, la reducción de procesos en las organizaciones y el aumento de la participación ciudadana.	1. Acceso a los servicios gubernamentales	Se destaca información que infiere en las condiciones de acceso a los servicios gubernamentales y servicios en línea por parte de la ciudadanía, las facilidades de acceso, los conocimientos, los equipos, conectividad y demás elementos necesarios para acceder a estos servicios.
		2. Interoperabilidad	Dentro de esta subcategoría se destaca la relación entre: datos, servicios y procesos, como los principales actores de la interoperabilidad y se infiere en la complejidad que conlleva su implementación debido a la independencia que hay al momento de construir los sistemas informáticos.
2. Tecnologías de la información y la comunicación	Esta categoría constituye aquellas herramientas esenciales en la búsqueda de la actualización del Estado en pro del mejoramiento continuo de la calidad de los servicios públicos.	1. Acceso y el uso de las TICs	Esta subcategoría incluye artículos que evidencian la transformación de culturas, la modificación de rutinas de vida de los ciudadanos y por consiguiente los inevitables cambios en sus expectativas.

## 2. Brechas digitales

Esta subcategoría se dedica a identificar todos aquellos obstáculos que impiden un acercamiento efectivo entre el Gobierno y la ciudadanía, desde en aprovechamiento del potencial que ofrecen las tecnologías de la información hasta las características sociales y demográficas de la población.

## 3. Administración electrónica

Esta categoría comprende los temas relacionados con el grado de bidireccionalidad en la Web por parte de las administraciones públicas y la diferencia en modernización que existe con relación de los sectores privados en cuanto al aprovechamiento de las posibilidades que ofrece la tecnología.

1. Publicación y la utilización de datos abiertos.

2. Gestión de documentos electrónicos

Esta subcategoría tiene como finalidad buscar el desarrollo económico y social desempeñando el rol de medio de comunicación o punto de encuentro entre las organizaciones y los ciudadanos.

Dentro de esta subcategoría se destaca la información que describe la evolución en la gestión administrativa pública, los diversos cambios en sus procesos, sus sistemas y por consiguiente las mentalidades.

## Corpus de investigación

El gobierno electrónico busca mejorar la gestión pública, facilitar la comunicación entre la ciudadanía y las instituciones gubernamentales, prestar un servicio de calidad a la sociedad, reducir costos, y generar participación y transparencia.

Los gobiernos usan la tecnología con el fin de mejorar su relación con la ciudadanía, muchas veces enfocados en la calidad de la democracia por medio de nuevos canales de comunicación, libre acceso a la información pública e incremento de la transparencia. Por otro lado, el mejoramiento de los niveles de satisfacción ciudadana de la mano de la innovación tecnológica en la administración pública. (Welp, 2008, p.178)

Gobierno electrónico es un término propio de la gestión pública, que trae consigo diversos desafíos al igual que cualquier dilema de las administraciones públicas. (López, 2005) afirma. “El gobierno electrónico es el aspecto de la gestión pública que logra más beneficios de compartir experiencias” (p.118).

A continuación se especifican las investigaciones en orden cronológico descendente de cada una de las categorías y subcategorías correspondientes:

### **Categoría 1 - Aplicación del gobierno electrónico**

#### **Subcategoría 1 - Acceso a los servicios gubernamentales.**

1. Samsor (2020) en su artículo titulado *Desafíos y perspectivas de la implementación del gobierno electrónico en Afganistán*, en el cual desarrolló una investigación descriptiva y documental con estudios de carácter teóricos y empíricos, métodos cualitativos e investigativos para la recolección de datos, con el objeto de identificar los desafíos y obstáculos

presentes en la implementación del gobierno electrónico en países en desarrollo o en conflicto como es el caso de Afganistán. También analizó los proyectos que tuvieran posibilidades de ser implementados y contribuyeran a la adopción de nuevas soluciones tecnológicas en busca de la eficiencia y la eficacia en sectores tanto públicos como privados del país afgano.

El estudio se llevó a cabo con la realización de una encuesta detallada, la cual refleja la importancia de la colaboración bidireccional entre las diferentes regiones y organizaciones públicas y privadas con el objetivo de alcanzar las metas de la Administración electrónica. Considera, además, que la cultura y la brecha digital son las principales barreras que impide un desarrollo exitoso del gobierno electrónico y han sido reconocidas como las principales causas de los desaciertos de este.

Como conclusión, el estudio arrojó que la participación, la coordinación, el intercambio de información, la alfabetización en tecnologías de la información y la conciencia del gobierno electrónico se consideran los cinco principales obstáculos que se deben superar para tener éxito en la adopción del gobierno electrónico.

2. Khrais, Abdelwahed y Awni (2019) en su artículo *“A Readiness Evaluation of Applying e-Government in the Society: Shall Citizens begin to Use it?”*. En el cual se realizó un examen exhaustivo de carácter cualitativo, apoyado de una entrevista dirigida a los empleados de vinculación gubernamental de distintos sectores, con el fin de conocer información relevante en materia de uso y aplicación de los servicios de gobierno electrónico por parte de la ciudadanía, además de conocer percepciones personales sobre el tema. El campo de aplicación de esta investigación es el país de Jordania y los entrevistados participaron por voluntad propia, estos pertenecen a sectores de seguridad social, salud, transporte y telecomunicaciones.

Como conclusión consideran que, cuando hay un real interés por parte de la comunidad en adoptar el gobierno electrónico, la administración y la Web pueden tener éxito, y así mismo se hace necesario establecer métodos innovadores y creativos que ayuden a fortalecer de manera progresiva los servicios y procesos a disposición de la ciudadanía.

3. Suing, Barraqueta y Carpio (2018) En su artículo *Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador* exponen la importancia del reconocimiento de los ciudadanos del término gobierno electrónico y los desafíos a los que se enfrenta Ecuador en la implementación de este. La metodología de esta investigación fue mixta, es decir, posee características cualitativas y cuantitativas en donde se evaluaron 30 variables en 221 sitios Web municipales, además de la aplicación de 51 entrevistas semiestructuradas a actores vinculados a la gestión pública local en Ecuador.

En este orden de ideas, y como resultado principal del análisis realizado, se destaca el desacierto de gran magnitud en la falta de accesibilidad en las páginas web analizadas, es decir, hay algunos servicios que no logran satisfacer necesidades básicas de algunas comunidades como por ejemplo las personas en estado de invalidez.

4. Abad, Llorente, Sánchez, Viñarás y Pretel (2017) proponen la investigación *Administración electrónica y trámites online: hacia la autonomía y empoderamiento de las personas mayores*, que surge de la investigación sobre el uso de las TICs y la interacción de las personas mayores en España, con el gobierno electrónico. Para el logro de los objetivos se apoyaron en la metodología del análisis del método “Focus Group” como técnica cualitativa en análisis de percepciones y de grupos de personas. Sumado a ello, los autores dan a conocer los aportes de otros autores con relación a la brecha digital, la administración electrónica y la accesibilidad a estos por parte de las personas mayores.

Los resultados de la investigación arrojaron información sobre el progreso de las personas mayores en el manejo digital y la interacción con los servicios. Además, se concluyó que el manejo digital por parte de las personas mayores, le permite una mayor autonomía a la hora de utilizar los servicios brindados por las diferentes entidades.

5. Límpez y García (2016) llevan a cabo una investigación titulada *Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios web municipales en Colombia para la promoción de la participación*. Los investigadores realizaron el análisis de 32 sitios web pertenecientes a los departamentos de la República de Colombia y seguido a esto, identificar la presencia de 47 características que actúan como herramientas en la consecución del compromiso ciudadano, el acceso a la información y la consulta, como principal vía para facilitar la promoción de la participación ciudadana.

Si bien la intencionalidad de implementar diversos mecanismos de consulta a los ciudadanos es real e ilimitada, Límpez y García aseguran que totalmente lo contrario ocurre con la disposición de canales al servicio de la ciudadanía, la cual es limitada y no permite que los ciudadanos puedan expresar sus opiniones y al mismo tiempo participen activamente en la formulación de políticas.

Los resultados de esta investigación destacan primeramente la importancia de relacionar la ciudadanía con el gobierno electrónico, lo significativo de la interacción entre usuarios y los servicios públicos mediante el uso efectivo del internet.

6. Maseh (2016) con el trabajo *E-government implications for records management in Africa – a review of literature*, aborda la importancia del gobierno electrónico, las TICs y los beneficios de la implementación de estas nuevas tecnologías en los gobiernos, además de analizar los desafíos y nuevos conceptos de la gestión de los registros administrativos en los

países africanos. En sí, la investigación fue un análisis documental de la realidad africana del gobierno electrónico y el comparativo con los aciertos de otros países con relación a la misma temática.

Maseh tuvo en cuenta diversos autores y sus puntos de vista con relación a la gestión de registros, las tecnologías de la información en el sector público, la implementación del gobierno electrónico y los beneficios y desafíos a los cuales se enfrentan los países africanos. El objetivo principal del estudio fue identificar los resultados positivos e implicaciones negativas provocados con el incremento de las nuevas tecnologías de la información.

Este análisis demostró al investigador que la transparencia y la eficiencia en la prestación de los servicios dependen directamente de la disponibilidad y que uno de los factores de éxito en el ambiente del gobierno electrónico es el apoyo de la alta dirección.

7. Sundberg (2016) con el trabajo *Risk and Decision in Collaborative e-Government: An Objectives-Oriented Approach*, plantea un análisis de dos casos de gobierno electrónico en Suecia, destacando sus altas y bajas, citando los diferentes fracasos que se han tenido en la implementación del gobierno electrónico y la manera en que se desaprovechan los recursos económicos y se pierde la confianza por parte de la ciudadanía. Sumado a lo anterior, se tomaron los principales actores dentro de un Gobierno como son: la política, la sociedad y la administración, y se analizaron los riesgos y las decisiones que se deben tomar en cada una de las fases. Posterior a dicho análisis, se llevó a cabo la identificación y entrevista del personal que desempeñó roles de liderazgo o coordinación dentro de los proyectos. El enfoque metodológico es interpretativo, acompañado de realismo ontológico.

El artículo concluye con una sugerencia con respecto al uso de los valores públicos junto con indicadores medibles, como objetivos para crear un lenguaje común para la toma de

decisiones y la gestión de riesgos a través de agencias gubernamentales. A parte de la recomendación anterior, Los resultados de esta investigación muestran la evolución del gobierno electrónico sueco y la capacidad que ha adquirido para desarrollar portales electrónicos funcionales y lograr disminuir los riesgos en seguridad.

8. Musafir y de Freitas (2015) llevan a cabo una investigación llamada *Strategies, Policies and Evaluations of Brazilian Electronic Government*. Este artículo contempla todos los actores participantes en el fortalecimiento de las TIC y de la democracia contemporánea, la importancia que tiene la educación, las leyes y las políticas públicas en las decisiones que debe tomar la ciudadanía. En función de lo planteado, se citan diferentes iniciativas que fomentan la democracia participativa en Brasil y los diversos esfuerzos a favor de una interoperabilidad y prestación de servicios de calidad a la sociedad. Por consiguiente, se lleva a cabo la evaluación de los resultados obtenidos y las principales recomendaciones o sugerencias para futuras investigaciones.

Para la ejecución de este trabajo y el logro de los objetivos, la metodología se fundamentó en el planteamiento de 4 fases: la primera, una investigación basada en el análisis de documentos; La segunda, la identificación de los objetivos estratégicos; la tercera, la evaluación de los lineamientos de los trece planes estratégicos inicialmente seleccionados y por cuarto y último, se realizaron entrevistas estructuradas con quince ejecutivos gubernamentales responsables de la planificación y coordinación de políticas públicas en este sector.

La investigación señala entre sus conclusiones la posibilidad real de construir una política estatal de gobierno electrónico estable y prometedor a mediano plazo en el país brasilero. Además, contempla la necesidad de innovar los sistemas de estructuración del gobierno, antes

que desarrollar aplicaciones móviles. En definitiva, la idea es facilitar la interoperabilidad de los datos como principal estrategia.

9. Osio & Pineda (2015) presentan los resultados de una investigación realizada mediante una comparación evolutiva sobre los avances del gobierno electrónico, denominada *Evolución de la e-gobierno en la Alcaldía del Municipio Naguanagua, estado Carabobo: período 2004-2014*. Para desarrollar la investigación con éxito, los investigadores realizaron un análisis de datos apoyándose en 2 investigaciones alternas, por medio de las cuales fue posible evaluar el posicionamiento de la página web puesta al servicio de la ciudadanía.

Dentro del análisis de la implementación del gobierno electrónico se definió un esquema analítico orientado a medir su desarrollo, dicho análisis se hizo mediante cinco etapas: presencia, información urbana, interacción, transacción y transformación. Las etapas anteriormente mencionadas ayudan a identificar el estado en que se encuentra el portal web y evaluarlo posteriormente.

Finalmente, entre los datos encontrados de las investigaciones del 2004 y 2007 se realizó una comparación con los obtenidos en el 2014, lo cual permitió visualizar la evolución del gobierno electrónico a través de la página web. Por consiguiente se obtuvieron algunas conclusiones:

Primeramente, el avance en las TICs abre continuas posibilidades de innovación en el gobierno electrónico. Segundo, el gobierno local objeto de estudio debe establecer estrategias dirigidas a la creación de nuevos y mejores servicios que suplan necesidades relevantes de la comunidad e implemente plataformas interoperables que le permitan alcanzar los objetivos. Por ultimo, se concluye que el portal web brinda diferentes servicios a la comunidad e incluso cumple con su objetivo de informar, pero se hace necesario actualizar los contenidos publicados

e implementar el servicio de búsqueda de información ya que este lo hace ver de manera negativa desde la perspectiva de los usuarios.

10. Pérez, Camacho, Mena y Arroyo (2015) coordinan la investigación denominada *Análisis general del gobierno electrónico en México*. Este artículo recopila los resultados de una investigación sobre el avance de la gestión documental en México y su relación con la implementación del modelo de administración electrónica, respecto al gobierno electrónico y la difusión de información en la aplicación.

La metodología se fundamentó en la recopilación de información y documentación de discusión, luego se llevó a cabo un análisis de la evolución que ha tenido el gobierno electrónico y el marco legal de este. En síntesis, el Estado siempre debe adelantarse a las necesidades de la ciudadanía y al mismo tiempo direccionar a los usuarios y servidores al aprovechamiento de los recursos otorgados para el servicio público con el fin de lograr un buen funcionamiento.

11. Yang y Wu (2015) en su investigación titulada *Exploring the effectiveness of cross-boundary information sharing in the public sector: the perspective of government agencies*, indagan acerca de cómo las agencias gubernamentales perciben el intercambio de información en el sector público.

Esta investigación es de tipo exploratorio y se llevó a cabo mediante la metodología de estudio de caso específicamente del gobierno electrónico nacional en Taiwán por medio de entrevistas semiestructuradas aplicadas a 23 funcionarios públicos del país en mención. Posteriormente, se analizó la información recolectada con el uso de técnicas de codificación abierta y codificación selectiva para los datos obtenidos. Esta investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cualitativo.

A modo de conclusión, se establece que esta investigación aporta a la literatura actual respecto al intercambio de información entre instituciones, los aciertos y desaciertos en la implementación de los sistemas de información y de los servicios de información.

12. Svärd (2014), de la Universidad de Amsterdam, presenta una investigación realizada en tres municipios de Suecia y Bélgica titulada *Information culture in three municipalities and its impact on information management amidst e-government development*, en la cual se examina el tipo de cultura informacional presente en los tres municipios en mención, los cuales se estaban enfrentando a serios desafíos de la gestión de la información. Principalmente la presencia de papel en muchos de sus procesos organizacionales los cuales estaban ocasionando diversos inconvenientes de tipo organizacional.

En el desarrollo del estudio de la cultura de la información de los 3 municipios de Suecia y Bélgica, se implementaron estudios de caso debido a la naturaleza de los problemas identificados y apoyándose en postulaciones de otras investigaciones que afirman que los estudios de caso ayudan a comprender de manera más específica las situaciones a resolver. Sumado a ello, se realizaron unas guías de entrevistas con preguntas semiestructuradas que permitieron conocer a profundidad el caso y al mismo tiempo analizar la cultura de la información desde niveles de responsabilidad, conocimiento, experiencia, gobierno y transparencia.

El artículo destaca las siguientes conclusiones: 1) La implementación y puesta en marcha de un gobierno electrónico tienen como finalidad: brindar servicios de calidad, asegurar la transparencia y mejorar la administración del gobierno local. 2) Los resultados de la investigación arrojan una recomendación que debe ser tomada en cuenta, las estructuras de las

organizaciones deben ser rediseñadas o mejoradas gracias a la relación estrecha que existe entre el éxito de las organizaciones y la cultura de la información.

13. Dawes (2013) desarrolla un ensayo titulado *Avances en gobierno electrónico: La conexión entre práctica, conocimiento e investigación*, el cual refleja la experiencia de veinte años de confluencia de investigación y práctica, y ofrece estrategias para que otros investigadores puedan obtener resultados más viables y exitosos en el desarrollo de investigaciones en este campo, apoyándose en otros autores.

Para el desarrollo de la investigación, Dawes se apoyó en un listado de necesidades que fue establecido como agenda de investigación y además fue creada por los servidores públicos. Dicho listado se analizó y se concluyó que aún es vigente pero sin olvidar que ha tenido importantes avances que demuestran lo dinámico que es el gobierno digital.

Un desacierto que parece no tener fin es la alta inversión en TIC que se pierde año tras año a razón de ajustarse a las necesidades frecuentes del gobierno electrónico. A modo de conclusión, la investigadora afirma que el área de gobierno digital en el campo práctico y académico es nuevo, dinámico y eficaz. Además, que los retos tradicionales de las tecnologías de información y comunicación persisten y su naturaleza y alcance cambian.

14. Kanaan y Kanaan (2013) de la Universidad Árabe de Amman llevaron a cabo la investigación titulada *The Failure of E-government in Jordan to Fulfill Potential*, cuyo objetivo era descubrir las razones detrás del fracaso del proyecto de gobierno electrónico en Jordania.

Como metodología, los investigadores se centraron en un modelo de corte cualitativo mediante el método de recolección de datos de entrevistas semiestructuradas, estas fueron realizadas a 8 empleados del sector. Las preguntas eran de naturaleza abierta, con el fin de conocer los puntos de vista de los empleados y al mismo tiempo conocer las versiones de

diferentes medios impresos que dieran razón del porqué del fracaso en la implementación del gobierno electrónico en Jordania.

La investigación reveló que tanto los entrevistados como la ciudadanía no comprenden la actualidad de este programa y que es una incógnita la implementación del gobierno electrónico en este país.

15. Sophiarani y Singh (2013) realizaron una prueba piloto que lleva por nombre *Use of G2C information services under the e-Governance initiatives in NE India: A pilot survey*, En este artículo se realiza el estudio y análisis de la interacción de cierto tipo de usuarios, sobre la utilización de los servicios del Gobierno electrónico en India, su aprovechamiento y el conocimiento sobre la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, independientemente de su condición económica o si es un usuario interno o externo.

En cuanto a la metodología, se hizo la distribución de 70 cuestionarios de manera aleatoria y estratificada a los habitantes del noreste de la India, luego se hizo un análisis de las características de la muestra con el fin de conocer la tasa de alfabetización informática, el uso de los servicios y la accesibilidad a estos.

A modo de resultado, se encontró que la mayoría de los usuarios no poseen habilidades para hacer uso de los servicios e instalaciones del sistema y el nivel de conocimiento de la información es relativamente bajo.

16. Zapata (2013), de la Universidad de la Salle y entonces Director del Archivo General de la Nación, llevó a cabo la investigación *Relación entre la capacitación y el nivel de participación de los archivistas en el desarrollo del programa de gobierno en línea de Bogotá*, en la cual evalúa el avance de la gestión documental en el Distrito y su relación con la implementación del modelo de administración electrónica, encontrando como desacierto las

fallas en los procesos de gestión documental y la poca participación de los profesionales de la información en la implementación del llamado gobierno en línea en Bogotá.

La metodología empleada fue de tipo analítica descriptiva, partiendo de una búsqueda documental sobre la administración electrónica principalmente por internet y algunas bases de datos de reconocidas en el campo del gobierno electrónico. El instrumento de recolección de información fue la encuesta, la cual se realizó a 101 personas vinculadas a varias entidades del Distrito y finalmente se complementó con una encuesta extra aplicada a 10 funcionarios del Archivo de Bogotá los resultados se tomaron de carácter estadístico.

Según el resultado de los análisis, la participación del personal de archivo en la implementación del programa de manera institucional está directamente relacionado con la modalidad de vinculación laboral del mismo, por consiguiente esto se convierte en un desacierto y aspecto crítico para el éxito de los programas de gestión documental y administración electrónica, ya que la alta rotación del personal no ayuda al cumplimiento de las metas institucionales. Para finalizar, se concluyó que un porcentaje cercano al 70% de los encuestados no está familiarizado con el concepto de administración electrónica ni tienen clara su implementación.

17. Dagiral (2011) en su artículo “*Administration électronique*” aborda dos historias que se relacionan entre sí, la del Internet y la de la administración pública. Analiza las distintas formas en que la computadora se ha convertido en una máquina del gobierno y la imagen más semejante a la administración. En efecto, desde los inicios del Internet a principios de la década de los 90 en Francia, se determina la relevancia que este puede traer a la gestión pública y la manera de potenciar ideas antiguas y actuales en el Gobierno. Por último, se contempla la innovación tecnológica e industrial que ha surgido como resultados de los avances tecnológicos e

informáticos y la manera en que se han beneficiado los procedimientos administrativos relacionados con los servicios públicos.

Aparte de contemplar el éxito evidente que ha tenido el Internet, el artículo también rescata los principales aciertos de la administración electrónica y la germinación de iniciativas para el desarrollo del Gobierno Electrónico.

El artículo destaca las siguientes conclusiones: 1) La manera de compartir información entre administraciones permite fortalecer los servicios y la interacción entre ellas. 2) La implementación del Internet en pro de los Gobiernos Electrónicos genera nuevos cuestionamientos que llevan a revisar los inicios del Internet y cada uno de los actores que intervienen en los nuevos diseños y desarrollos.

18. d'Alòs (2011) presenta un observatorio sobre la situación de la administración pública española, denominada *E-gobierno: ¿Modernización o fosilización de la administración?*, en la que refleja cómo el gobierno electrónico se encuentra estancado en un dilema respecto a la modernización. Para lograr su propósito se generó un observatorio online de los diferentes puntos de vista desde los blogs y foros que analizan la gestión de registros, el gobierno electrónico y las tecnologías de la información en el sector público, de manera que los beneficios y desafíos a los cuales se enfrenta el gobierno español frente a la nueva visión de la gobernanza.

La misma investigadora se pregunta: ¿Podemos realmente hablar de e-gobierno o de e-democracia? Al formularse esta pregunta, d'Alòs define e-gobierno como el ofrecimiento de información y servicios a través de Internet, y la e-democracia como las diversas formas de votaciones y elecciones online.

En síntesis, la investigadora propone que año tras año se presente la rendición de cuentas españolas y las mismas sean discutidas en el parlamento. Además, concluye que hay una

distancia abismal con relación a la transparencia entre España y países como Suecia y Finlandia, donde la normatividad incluye en todo momento la necesidad de implementar mejores prácticas en protección y seguridad de datos.

### **Subcategoría 2 – Interoperabilidad.**

19. Hernández y Lagunes (2020) desarrollaron un sistema de información online bajo el título de *Sistema de información en línea para evaluar el desempeño de servicios de utilidad pública prestados por Municipios*, cuyo fin principal es evaluar la calidad de la información online, por medio de una aplicación web que analiza los servicios municipales en México, esta aplicación permite identificar las falencias de información y la calidad. Para el análisis de la información se tienen en cuenta, cuatro limitaciones expuestas para el monitoreo de la calidad de gobierno. También se muestran distintas imágenes con diferentes análisis.

La metodología que se usó para el desarrollo del sistema fue la ágil Extreme Programming (XP). En conclusión, el tratamiento de la información permitirá a los gobiernos municipales tener en cuenta el nivel de demanda por parte de una ciudadanía cada vez más exigente, digital, con nuevas y mayores necesidades y con una expectativa de obtener calidad en los servicios gubernamentales que reciba.

20. Löfgren y Webster (2020) realizan una investigación denominada *El valor del Big Data en el gobierno: el caso de las ciudades inteligentes*, en la cual se explora la evolución de la investigación de gobernanza digital. Este artículo, destaca la importancia de la visión de nuevas prácticas de Big Data y refleja la importancia de procesar datos de manera nueva. Mientras que para la consolidación de la puesta en práctica del modelo de Big Data, en donde buscan expresar la democracia desde las visiones del gobierno electrónico.

La metodología de investigación de este artículo fue de tipo analítico, cuyo principal objetivo es la descripción metodológica y teórica del Big Data en términos gubernamentales aplicados a lo que se conoce como cadena de valor y el modelo conceptual que soporte la gestión documental de los estadios de denominación socio-tecnológica.

Los autores buscan generar un acercamiento entre el gobierno y la ciudadanía, creando alianzas que favorezcan las partes y consolidad redes de confianza en las comunidades.

21. Gutiérrez (2020), en la investigación *Neoliberalismo - Modernización del estado - Gobierno electrónico – Desigualdad*, se propuso explorar sobre la importancia del neoliberalismo en Chile y la manera en que este ha influido en la gestión de los servicios públicos y todo lo que conlleva la implementación del gobierno electrónico. Por otro lado, se identifica la transformación en la modernización gestión pública por parte del Estado y la relación de este con la ciudadanía .y la nueva forma de concebir la misma desde el internet y desde un modelo neoliberal y conservador. En relación con los conceptos existen dos puntos de vista respecto a la administración y la modernización en la desigualdad social y el acceso a la misma.

El estudio se llevó a cabo mediante la caracterización del origen del neoliberalismo como corriente de pensamiento económico y político en Chile, seguido a ello se analizó su implementación y las transformaciones que lograron tener efecto en el Estado. Finalmente, se identifica el acceso a los servicios por parte de la ciudadanía y la desigualdad que existe entre los ciudadanos beneficiados.

Como conclusión, el investigador señala que los ciudadanos que hoy no tienen la facilidad de acceder a Internet hacen parte de aquellos grupos sociales menos favorecidos, es

decir, en situación de extrema pobreza, habitan en zonas rurales y/o son personas de avanzada edad.

22. Wang (2020) plantea el proyecto de investigación *Adopción de datos gubernamentales abiertos: perspectivas de los usuarios innovador*, en el que pretende caracterizar los factores que influyen en la puesta en marcha de los datos abiertos en el ámbito gubernamental.

La metodología adoptada para este estudio fue la aplicación de encuestas a los usuarios y empleados públicos que tenían algún tipo de experiencia en la implementación de gobierno electrónico y el uso de los datos abiertos en Taiwán. Los resultados del estudio arrojan que la relación entre la autoeficacia informática, la influencia social y la adopción de datos abiertos es positiva y tiene demasiada relevancia. Además, el estudio puede contribuir a los investigadores y profesionales de datos abiertos desde la parte teórica.

23. Hong, Hyoung, Kim, y Park (2019) plantean el proyecto de investigación *Big Data and government: Evidence of the role of Big Data for smart cities*, en que plantean un sistema de autobuses nocturnos para analizar el uso de los datos abiertos en las políticas públicas del gobierno de Seúl, esto por medio de la implementación de un sistema llamado Owl Bus, un sistema de autobuses que opera durante toda la noche. El artículo se centra en el estudio de la eficiencia de las políticas públicas, por medio del Big Data como este influye en el mejoramiento del servicio público, teniendo en cuenta el flujo de pasajeros en cada estación y recorrido, esto por medio del Big Data.

La metodología usada para este trabajo se basó en la recopilación de datos del servicio público de buses de Seúl, para el análisis y aplicación en el mejoramiento de las políticas

públicas del gobierno. Los datos utilizados en este estudio se obtuvieron de varios sitios web públicos.

Como conclusión consideran que, el análisis de los datos es de gran ayuda en el mejoramiento de las políticas gubernamentales y a pesar de la utilidad del Big Data, esta puede confundir cierta información ya que no tiene la capacidad de diferenciar lo real de lo falso.

24. Cruz (2018) presenta un análisis situacional denominado *Gobernanza digital: Un análisis de propuestas para Costa Rica*, con el propósito de análisis de la interacción Gobierno-Sociedad desde una política de Gobierno Digital basada en los estándares del desarrollo del gobierno electrónico. En dicho estudio, Cruz trae a colación los aciertos del primer proyecto de gobierno electrónico de Costa Rica en el año 2002, durante la administración Rodríguez Echeverría cuyo fin era fomentar la conectividad de la población. Así mismo se muestran los principales aciertos en el campo de Gobierno Digital que ha tenido Costa Rica con el pasar de los años, así como el contexto y las situaciones presentes en su desarrollo.

Por último, se hace un análisis conceptual y seguimiento del proceso del Gobierno Digital costarricense al igual que algunos casos internacionales bajo el mismo concepto, dando como recomendación principal un rediseño institucional tomando como base la idea original.

Los desaciertos en el desarrollo del gobierno digital de Costa Rica son el resultado del enfoque político e institucional que tuvieron los objetivos principales, los cuales van en contra de suplir las necesidades más relevantes de carácter administrativo del país.

25. Perpinyà y Cid-Leal (2018) con la investigación denominada *Los portales de archivos españoles: transparencia, interoperabilidad y orientación a los usuarios*, plantean observar el buen funcionamiento de quince portales de archivos españoles, entendiendo como buen funcionamiento de un archivo en función de varios aspectos; a la información y recursos

informáticos que ofrecen, la accesibilidad y facilidad de uso, modelo de orientación para el uso de los usuarios (principalmente enfocado para los ciudadanos).

El desarrollo de la investigación en este artículo se da con base a la referenciación dada por el patrimonio cultural europeo en relación con las unidades de archivo públicas y el patrimonio de archivo e información.

Para el proceso de la investigación en este artículo se estudió a 15 portales de archivos de las Comunidades Autónomas Españolas y del PARES (Portal de Archivos Españoles), a estas instituciones se les procedió a hacer un análisis en relación con la situación general del estado de los portales; dicha situación de los portales se evaluó con respecto a tres pilares fundamentales planteados en el artículo: la transparencia, la interoperabilidad y la orientación a los usuarios.

En el marco de los objetivos propuestos por el artículo y de la realización e investigación expuesta se obtuvieron las siguientes conclusiones: Primeramente, la poca interacción entre los portales de archivos y los usuarios debido al desconocimiento y la falta de uso de las herramientas. Segundo, las escasas alternativas innovadoras por parte de los portales de archivos para mejorar su comprensión y acceso.

26. Redden (2018) presenta la experiencia investigativa *Democratic governance in an age of datafication: Lessons from mapping government discourses and practices*, con el propósito de analizar los éxitos y fracasos obtenidos en la producción, organización, estudio y empleo de datos en Canadá. La metodología de estudio y análisis realizado se basa en Critical Data Studies y para ello se abordaron tres preguntas de investigación. ¿Dónde y cómo se integran los macrodatos en los departamentos y agencias gubernamentales de Canadá? ¿Cuáles son los desafíos y riesgos que están identificando los funcionarios públicos?

Como resultado, la investigadora conceptúa que Canadá es uno de los países ejemplares en uso de macrodatos y Big Data correspondiente a la transparencia y debido uso, aun así el estudio demostró que debe reforzarse respecto a la accesibilidad y participación por parte de los usuarios, con el fin de reducir la brecha tecnológica en lo máximo posible.

27. Arroyo (2017) ejecuta su proyecto académico *Innovación abierta como pilar del gobierno abierto*, en el cual recopila diferentes estudios y conceptos de diversos autores en pro de conocer la relación entre gobierno electrónico y gobierno abierto, sus aspectos vinculados y se enfatiza en la diferencia entre estos conceptos.

Por otro lado, se contemplan los cambios necesarios para tener éxito en la implementación del Gobierno Abierto y los principales actores que intervienen en el concepto de innovación dentro de la administración pública. El proyecto analiza el paradigma del gobierno abierto y su evolución ocurrida desde el 2009 con el memorando de Barack Obama. Seguido a ello, explica la transparencia y acceso a la información pública, rendición de cuentas, participación ciudadana e innovación y colaboración abierta como principales pilares del gobierno abierto.

Como conclusión, la investigadora conceptúa que el gobierno abierto canaliza todos sus esfuerzos en el ciudadano, fundamentado en cuatro pilares: transparencia y acceso a la información pública, rendición de cuentas, participación ciudadana e innovación y colaboración abierta.

28. Jamoussi, Kraiem y Al-Khanjari (2017) desarrollan la investigación *A Guidance Based Approach for Enhancing the e-Government Interoperability*, en la cual se hace una revisión la literatura sobre la interoperabilidad del gobierno electrónico, por medio de los

conceptos de interoperabilidad y describiendo el gobierno electrónico como elemento principal de la interoperabilidad en el ámbito gubernamental, sus obstáculos, aciertos y desafíos.

En el artículo también se expone un plan de mejoramiento basado en guías para la interoperabilidad del gobierno electrónico de manera organizada y eficiente.

Como resultado de esta investigación, se evidenció que la implementación de un enfoque trae múltiples beneficios a la interoperabilidad entre los diferentes servicios del gobierno electrónico. Además, este estudio contribuye al mejoramiento de los servicios prestados por parte de los diferentes gobiernos electrónicos, y resalta la importancia de la interoperabilidad para la mejora continua de estos.

29. Torres et al. (2017) desarrollaron la investigación *A National Identity Management Strategy to Enhance the Brazilian Electronic Government*, mediante la cual hacen un análisis de diferentes casos de países principalmente europeos con respecto a la implementación de los gobiernos electrónicos y los aciertos que puedan servir de ayuda para poner en práctica en Brasil.

Además, plantea una estrategia para la gestión de identidades, con el fin de contrarrestar desaciertos presentados en la administración electrónica y sobrepasar los estándares de interoperabilidad existentes hasta el momento.

El artículo describe una propuesta de la ONU con el fin de impulsar la implementación del Gobierno Electrónico y la Gestión de la Identidad en Brasil. Por consiguiente se llevó a cabo un estudio sobre las estrategias nacionales adoptadas en países europeos que sobresalieron en servicios gobierno electrónico y en dos proyectos importantes para la interoperabilidad de la identidad electrónica, Stork2 y FutureID. Además, se realizó un diagnóstico sobre la realidad

brasileña con respecto a fraudes de identidad y seguridad, con el fin de identificar deficiencias e identificar oportunidades de mejora que ayuden al país.

A manera de conclusión, Torres et al. Determinaron que el uso de tarjetas inteligentes no siempre aporta de manera positiva en la consecución de los objetivos del Gobierno Electrónico. Además, el programa de Gobierno Electrónico de Brasil se ubica por fuera del Top 50 en la clasificación de las Naciones Unidas, lo anterior se debe principalmente a la pobre calidad de los servicios que este ofrece a la ciudadanía.

30. González, Echevarría, Morales y Ruggia (2016) de la Universidad de la República Montevideo – Uruguay, realizan una investigación denominada *An E-government Interoperability Platform Supporting Personal Data Protection Regulations*, En particular, la propuesta contempla los requisitos trazados por la Ley de Protección de Datos de Uruguay y la plataforma del gobierno electrónico de Uruguay. La investigación contempla los desaciertos y al mismo tiempo plantea como solución una plataforma de interoperabilidad de gobierno electrónico la cual pueda procesar los mensajes que pasan por ella.

Como conclusión, González et al. (2016) afirma que esta propuesta puede ser aplicada en otras investigaciones, además esta investigación aporta al desarrollo de nuevas estrategias para monitorear y hacer cumplir la parte normativa mediante el uso de la plataforma de interoperabilidad de gobierno electrónico.

31. Lechakoski y Tsunoda (2015) ejecutan un proyecto denominado *Proposta de um modelo de maturidade para sítios degoverno eletrônico*. Esta propuesta expone la necesidad de un modelo de madurez para los sitios del gobierno electrónico, realizando la comparación con varios sitios, sus aciertos, desaciertos y las necesidades para la interacción por parte de los

usuarios. También resalta la importancia de las tecnologías de la información y la comunicación, como una herramienta para el crecimiento tecnológico a nivel gubernamental.

Para la identificación de un modelo de madurez, de gobierno electrónico, se realizó el análisis de 24 modelos, y se compararon sus diferentes etapas, para la elaboración de un modelo de madurez más efectivo y de mejor accesibilidad y usabilidad por parte del gobierno brasileño.

En síntesis, los investigadores conceptúan que el modelo de madurez de gobierno electrónico permite evaluar cada etapa constantemente para un mejoramiento continuo.

32. Gascón, Aguilarte, Cafaro y Pérez (2014) coordinan la investigación denominada *Análisis jurídico del gobierno electrónico en el marco de la interoperabilidad entre los Consejos Comunales y la Alcaldía de Maturín-Venezuela*. Este artículo es fruto de un análisis jurídico que busca suplir las necesidades de la ciudadanía con respecto a la relación con el Gobierno venezolano. Se establecen las fases de resultados del análisis jurídico, inicialmente con el conocimiento del contexto; donde se identifican las acciones que presentan fallas y deben ser corregidas. En la segunda fase se identifican y se caracterizan las prácticas políticas; donde se ordenan de una forma jerárquica las diferentes clases de normas existentes y se establece la relación entre las mismas. Por último, se desarrolla la tercera fase identificar y determinar los actores relevantes; aquí se dan a conocer los principales implicados en el desarrollo del proceso, dando a conocer los recursos humanos necesarios para suplir la necesidad de la población con respecto a los trámites e información requerida.

El resultado de los datos recolectados determina que, a través del gobierno electrónico y la efectiva toma de decisiones, se puede mejorar la resolución de las necesidades que presentan los Consejos Comunales. También se logró identificar los principales componentes del marco

jurídico venezolano que conforman el fundamento legal para el funcionamiento y eficiencia del gobierno electrónico.

33. Belanche, Casaló y Flavian (2012) desarrollan una investigación denominada *Comprender la influencia de las fuentes de información social en la adopción del gobierno electrónico*. En el artículo se realiza una revisión de la literatura relacionada con la adopción del gobierno electrónico y se realiza una recopilación de datos para analizar las influencias informativas normativas de las fuentes sociales de información sobre la aceptación de los servicios públicos electrónicos.

La metodología que se identifica en este artículo se centra en la investigación por medio de la aplicación, de una encuesta empírica entre los posibles usuarios españoles de los servicios electrónicos públicos.

Según el resultado de los análisis, los ciudadanos perciben a los medios de comunicación como una fuente de información poco confiable, frente al gobierno electrónico. Los medios juegan un papel muy importante en la difusión de información sobre gobierno electrónico. La información social, según la investigación se basa en tres fuentes de información importante, interpersonal, medios de comunicación y administración pública

34. Bélanger y Carter (2012) desarrollan la investigación *Digitizing Government Interactions with Constituents: An Historical Review of E-Government Research in Information Systems*, con el propósito de explorar el fenómeno del Gobierno Electrónico y su surgimiento en este siglo XXI, el interés que ha despertado por parte de quienes intervienen en su aplicación y de los investigadores. El artículo proporciona una extensa evaluación histórica del desarrollo de la investigación del gobierno electrónico, la cual sirve como base para una discusión de ideas y tendencias relacionadas con el tema en mención.

La metodología de esta investigación se centra en una comparación entre los artículos de gobierno electrónico más citados y los artículos de gobierno electrónico publicados en las principales revistas de Sistemas de Información. Dicha comparación se usó para explorar la evolución de la investigación del gobierno electrónico desde un punto de vista histórico.

El análisis de los artículos en las principales revistas de Sistemas de Información se realiza de manera individual, mientras que los artículos más citados incluyen varios estudios a nivel gubernamental.

Bélangier y Carter recomiendan que para futuras publicaciones, los investigadores de sistemas de información no deben desconfiar de las áreas temáticas y los medios de publicación que abarcan la investigación de sistemas de información y otras disciplinas siempre que puedan vincular claramente su trabajo al dominio de los sistemas de información.

35. Hallo, Martínez y de la Fuente, (2012) en la investigación *Las tecnologías de Linked Data y sus aplicaciones en el gobierno electrónico*, presentan una variedad de conceptos y herramientas que son de gran utilidad para la implementación de proyectos de Linked Data. Las necesidades de las organizaciones son distintas a las necesidades que presentan los ciudadanos, por un lado las organizaciones buscan cubrir los servicios de las unidades administrativas, mientras que por el otro lado los ciudadanos tienen necesidades más amplias con mira a diferentes servicios que requieren interoperabilidad.

Como resultado de su investigación y propuesta de mejoramiento, los investigadores obtuvieron los siguientes resultados: 1) Las experiencias con Linked Data en distintos países han demostrado ser de gran utilidad para mejorar la interoperabilidad entre sitios web y aplicaciones del gobierno electrónico, además de colaborar en la búsqueda de información relacionada o histórica. 2) Es importante definir estrategias que fortalezca la relación entre instituciones

gubernamentales, privadas y de carácter académico con el fin de generar nuevas soluciones y un mejor desarrollo.

36. Barbosa, Hayashi y Rigolin, (2011) ejecutan la investigación *Comunicação, tecnologia e interatividade: as consultas públicas no Programa de Governo Eletrônico Brasileiro*. Para ello, se fundamenta en una investigación enfocada en el análisis de la consulta pública del Programa de Gobierno Electrónico de Brasil, contemplando la interrelación entre democracia y tecnología. En la constitución Brasileña de 1988 está dispuesto el principio de participación pública de los ciudadanos y la obligación del Estado de proporcionar información completa y transparente a los mismos. Es por ello por lo que se determina una gran variedad de mecanismos de participación pública y con la finalidad de promover esta participación, se implementa la consulta pública.

Tras el análisis de las páginas web relacionadas con las consultas públicas en línea, finalmente se demuestra la ausencia de interactividad y la no presencia de profesionales de la información en el desarrollo de dichos procesos. La participación interactiva se ha convertido en una obligación para poder alcanzar el éxito en la administración pública y la búsqueda de construir una ciudadanía activa.

37. Temesio (2008) en su investigación *El gobierno electrónico: una responsabilidad del profesional de la información expone la relación estrecha existente entre los ciudadanos, las empresas y el Gobierno*, expone la relación estrecha existente entre los ciudadanos, las empresas y el Gobierno. Sumado a ello, establece el rol que debe desempeñar el profesional de la información y la responsabilidad que conlleva desempeñarse en cada uno de los sectores involucrados.

Con la propuesta se ofrece una posibilidad de cambio mediante la implementación del software libre, el cual se basa en compartir el conocimiento, mejorarlo e innovarlo, buscando beneficiar los sectores menos favorecidos y fomentando la participación ciudadana. La propuesta se establece con un accionar dentro de los ámbitos más relacionados con el gobierno electrónico con cada fase de desarrollo y los estándares básicos de puesta en marcha, con un análisis FODA que permita evaluar la estrategia y conocer los posibles impactos a corto, mediano y largo plazo.

Como resultado de la experiencia, la investigadora concluye que el profesional de la información debe aportar en cada cambio que propende realizar el gobierno electrónico y es su responsabilidad profesional participar en forma activa colaborando y liderando cambios posibles.

## Categoría 2 - Tecnologías de la información y la comunicación

### Subcategoría 1 – Brechas digitales.

38. Martínez y Caridad (2019) presenta la experiencia investigativa *El empoderamiento digital en Ecuador a través de sus Infocentros* que se inicia en el año 2016 y finalizo en el 2018, con el propósito de evaluar el papel de los infocentros en la tarea de conseguir de una adquisición de competencias digitales más reales y demostrables.

La investigación consistió en analizar los datos proporcionados por las bases de datos de los 854 infocentros, el método elegido fue un cuestionario ad-hoc a través de Google Forms garantizando la seguridad de la información y el anonimato de esta. El cuestionario fue de características mixtas, es decir, preguntas abiertas y cerradas y algunas de las preguntas finales de este fueron de selección múltiple.

Con el desarrollo de la investigación, el impacto ha sido positivo ya que se logró reducir la brecha digital y el fomento de inclusión digital en Ecuador. En el estudio de la inclusión digital y la Alfabetización Informacional constituye el impacto social de organizaciones como infocentros y bibliotecas, por encima de la valoración cuantitativa del acceso o uso a los mismos o a la tecnología que facilitan.

39. Santarem (2013) ejecuta la investigación *Tecnologias de informação e comunicação para disponibilização de dados abertos em formato semântico*. Para ello el investigador presenta un conjunto de tecnologías que facilitan el acceso automatizado por medio de sistemas externos en formatos abiertos y con la característica de ser interoperables. En este sentido, se parte de la Ley de Acceso a la Información brasileña de 2011, la cual tiene como

objeto poner a disposición de la comunidad en general y permitir el acceso de los ciudadanos a la información proporcionada por el gobierno.

La recolección de datos, el estudio y el análisis de la información recopilada, permitió determinar que no es posible publicar datos en formatos propios y que este es uno de los errores más comunes de las organizaciones gubernamentales.

Finalmente, los resultados encontrados arrojan que las iniciativas del gobierno brasilero aún son insuficientes en comparación con los resultados de otros países con relación al mismo contexto.

40. Novotny y Sabati (2007) plantea los resultados de la investigación *Los servicios públicos habilitados por internet como impulsor del crecimiento económico - estudio de caso e-Croacia 2006*, la cual es un estudio exploratorio sobre la manera en que las agencias gubernamentales dan cuenta de la eficacia del intercambio de información transfronteriza en el sector público, su calidad y utilización.

La metodología que se utiliza es una investigación exploratoria sobre como las agencias gubernamentales, dan cuenta de la eficacia del intercambio de información transfronteriza en el sector público, su calidad y utilización. Finalmente, la investigación contempla como conclusión principal que los sistemas de información utilizados dependen en su calidad del manejo por parte de los profesionales de sistemas de información, además, los estudios de este artículo son de gran ayuda para los profesionales de información ya que proporcionan nuevos conocimientos.

### **Subcategoría 2 – Brechas digitales.**

41. García y Plasencia (2020) plantean el proyecto de investigación Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico en el cual proponen un conjunto de elementos

definitivos para la informatización, identificando los pasos fundamentales para la informatización de un proceso y los actores que intervienen, y por último, se complementan las propuestas anteriores con la formulación de un grupo de buenas prácticas.

Básicamente los autores traen a colación diferentes conceptos y propuestas que se consideran esenciales para el desarrollo efectivo de la informatización en las instituciones. Cada una de las propuestas planteadas por los autores se llevan a cabo desde una perspectiva de carácter organizativo y tecnológico. A manera de conclusión los autores establecen que el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación de manera creativa e intensiva produce transformación cultural y que los principales factores del éxito del gobierno electrónico son la ejecución de la informatización profesional de todos los procesos, disponer de servicios en línea de calidad y, garantizar la seguridad de las tecnologías y de la información.

42. Toro, Gutiérrez y Correa (2020) ejecutan la investigación *Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivo*, la cual es fruto de la investigación titulada *El Gobierno Digital en las diferentes instituciones gubernamentales*, desarrollada en el Programa de Ingeniería de Sistemas y Telecomunicaciones de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad de Manizales, Colombia.

El estudio pretende verificar el estado de la implementación del gobierno digital en Colombia y en otros países, con el fin de conocer los “pros y los contras” de dichos proyectos y su implementación, y de esta manera tener unas bases sólidas para futuras investigaciones. Se tomaron como referencia los últimos diez años de implementación de la política de gobierno digital y se observó la madurez de las iniciativas y por ende de sus resultados.

El proceso se dio en inicio con una lluvia de ideas sobre el concepto de gobierno digital y cuarta revolución industrial, luego una revisión bibliográfica que permitieran establecer los principales aspectos para tener en cuenta.

Como conclusión, el investigador señala que la influencia e implementación del gobierno digital en diferentes países contribuye a mejorar la comunicación entre la ciudadanía y el Estado, con el fin de garantizar la transparencia y ofrecer servicios de calidad.

43. Jiménez, Martelo y Jaimes (2017) ejecutan la investigación *Escuela de gobierno basado en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital*, profundizando sobre la competencia que presentan los funcionarios públicos del municipio de Riohacha (Colombia), esto con el objetivo de identificar falencias o brechas digitales que no permitan un desarrollo adecuado de sus labores en función de los ciudadanos.

Para lo anterior se desarrolla la implementación de un cuestionario a treinta y cinco funcionarios públicos del municipio, dando resultados tanto cuantitativos como cualitativos para poder facilitar la identificación y análisis de los resultados. Toda esta metodología será basada en cuanto al correcto desempeño de la gestión pública por parte de los representantes públicos en lo que corresponde a conocimientos o competencias frente a la implementación y desarrollo de las tecnologías de la información (TICs) necesarias para el desarrollo de su labor pública.

A modo de conclusión del estudio, los investigadores determinan que en los sitios de estratificación baja o donde se ubica la población con escasos recursos es donde se presentan muchas más carencias en cuanto al aprovechamiento de los beneficios que brindan las tecnologías de la información y comunicación con respecto al desarrollo de las actividades laborales de los funcionarios públicos, lo que significa que se brinda un peor manejo de integración y acceso digital.

44. Mesa y Martínez-Monje (2015) en la investigación denominada *Directrices e impulso de la inclusión digital desde la Unión Europea* plantea de manera profunda los cambios y avances en el orden y directrices por parte de la Unión Europea que se han venido dando en la sociedad con respecto a la modernización tecnológica en cuanto a la inclusión y brecha digital.

Lo anterior se plantea desde el punto en que las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el mundo actual hacen parte de la vida cotidiana, convirtiéndose en un pilar muy importante para el desarrollo social de cada individuo que haga parte de una sociedad.

La metodología de esta investigación se basó en varias referencias e investigaciones bibliográficas hechas previamente principalmente de entidades gubernamentales de Europa donde se divulgaron planes de acción y estrategias articuladas por parte de la Unión Europea con relación al desarrollo del acceso y uso de las TIC en la sociedad, esto solo con el objetivo principal de desarrollar o impulsar la inclusión digital de toda la sociedad Europea.

45. Mariño, Godoy y Verón (2010) ejecutan la investigación *Revisión del estado de implementación de servicios de Internet en la región NEA de la Argentina*, para ello exponen de una forma breve, el estado del arte de la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en los diferentes departamentos de tres provincias del noreste de Argentina. La idea principal tiene como fundamento conocer que tan amplia es la brecha tecnológica existente entre los departamentos de dichas provincias y para tal fin se hacen diferentes análisis esperando obtener resultados que fortalezcan la interacción en la web.

Para el desarrollo del trabajo se hizo una sustitución de los servicios disponibles en sitios web de los departamentos pertenecientes a las tres provincias, donde se observaron dos variables: Los servicios ofrecidos y la tecnología de programación. La recolección de los datos se realizó

entre los meses de septiembre y octubre del 2009. No se contó con información de la totalidad de los departamentos con sitios web.

Como resultado en algunos departamentos se identificaron varias herramientas que pueden ayudar al fortalecimiento de la comunicación entre las provincias y su ciudadanía. Además, se hace necesario evaluar las estrategias utilizadas para brindarle servicios a la ciudadanía electrónica que reduzcan la brecha digital y al mismo tiempo se reduzca el tiempo y el espacio invertidos.

### **Categoría 3 - Administración electrónica**

#### **Subcategoría 1 - Publicación y la utilización de datos abiertos.**

46. Ferrer, Calabuig, Sánchez y Vidal (2020) en la investigación *Gobierno abierto y acceso a la información: un estudio de caso sobre el impacto en la economía local* se enfoca en conocer las iniciativas del gobierno electrónico, de una entidad local por medio de una investigación, donde se analizan los datos abiertos de la población de Vallbona.

La metodología que se identifica en esta investigación es el análisis y exploración de datos abiertos de la administración local de una población específica.

Para concluir, también se pudo evidenciar que existen algunos aspectos a mejorar como el formato de la plataforma, para lograr un análisis más profundo de los datos no solo interno si no también externos.

47. Llanes, Salvador, Aguilera y Escalona (2019) en su propuesta titulada *Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba*, plantean un análisis de la interacción de criterios que propicien el establecimiento del gobierno en Cuba, instruyendo en la planificación, ejecución y mejoras del proyecto de gobierno electrónico cubano, embozando

desde las características esenciales, desde el contexto local, brindando alternativas prácticas en la mejora de la interacción entre el ciudadano y los diferentes organismos públicos.

Se realizó un estudio sobre los sitios web y las diferentes aplicaciones del gobierno electrónico que busquen incrementar la visibilidad y la interacción de la ciudadanía. Finalmente, el análisis de la investigación está basado en la importancia de establecer la comunicación y estado de los archivos a la ciudadanía. En definitiva, se destaca que la finalidad esencial del gobierno electrónico es incrementar la calidad de los servicios de producción.

48. Pache y Nevado (2019) en la investigación *Divulgación de información responsable por los gobiernos locales españoles*, los investigadores contemplan un análisis desde el término Responsabilidad Social y cada una de las definiciones que se le puedan dar, su ámbito de aplicación y los sectores obligados a su ejecución.

Para el desarrollo del trabajo investigativo, se utilizó la técnica de análisis de contenido para lograr analizar la información sobre responsabilidad social que ofrecen los 50 gobiernos locales seleccionados. Partiendo del interés de los ciudadanos por la transparencia en materia de responsabilidad social de los gobiernos, se planteó un estudio del análisis de la información divulgada y de la naturaleza de esta. La recolección de datos se hizo mediante los sitios web de los gobiernos locales.

Por último, el estudio hace un aporte a futuros trabajos investigativos abriendo la invitación a indagar más en esta temática y a incrementar el número de trabajo en la materia de responsabilidad social en el sector público.

49. de Grande (2018) en su investigación *Gobierno electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en plataformas online estatales de la argentina*, presenta los resultados de un cambio y rediseño de los servicios de servidores estatales en Argentina. La

finalidad del estudio busca resaltar la importancia de la evaluación sistemática de la infraestructura pública digital de servicios de gestión e información gubernamental argentina.

En cuanto a la metodología de trabajo de la investigación, la estrategia de medición se fue la codificación de un conjunto de scripts en lenguaje Python, el cual procesa la lista de sitios seleccionados para ser visitados de acuerdo con el tiempo esperado entre cada verificación de cada sitio.

En conclusión, el investigador al analizar los resultados determinó que las fallas y desaciertos no ocurren únicamente en los sitios secundarios por el hecho de presentar menos expectativas, sino que también están presentes en los sitios de mayor importancia del Estado.

50. Hidalgo, Mariño, Amoroso y Leiva (2018) plantean por medio de la Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud 2018 su trabajo investigativo titulado *Algunas reflexiones sobre los datos abiertos enlazados en Cuba*, investigación que trata de la introducción intensiva de las tecnologías de la información y la comunicación, en este artículo se presenta las reflexiones sobre el uso de los datos abiertos enlazados en Cuba.

A modo de conclusión los investigadores consideran esta investigación como un avance para lograr gestionar de manera efectiva la resistencia cultural con una planificación que aporte en la gestión de proyectos y la instrumentación de una política pública de datos abiertos y enlazados.

51. Piñeiro, Mangana y Serra (2018) realizan una investigación denominada *Validación del Índice de Calidad Formal como modelo para la evaluación de websites: el caso de la e-Administración local portuguesa*, en la cual se presentan diferentes resultados de un estudio aplicado a los sitios web de los 308 municipios pertenecientes a Portugal. La metodología de la investigación, se llevó a cabo mediante los parámetros formales de la

comunicación online y la creación de un índice de calidad formal para llevar a cabo el procesamiento de los datos.

Los investigadores luego del análisis de los resultados de la investigación concluyen en que todas las hipótesis planteadas pudieron ser corroboradas, además que los organismos conocen la importancia del papel que las herramientas sociales desempeñan en la comunicación con la ciudadanía.

52. García-González (2016) ejecuta la investigación nominada *Administración electrónica: por qué implantar una política de gestión de procesos institucionales en las administraciones públicas*, el documento es un observatorio sobre la importancia de la administración pública española desde el punto de vista local en donde se ofrecen respuestas a un conjunto de cuestiones sobre el proceso en el país España. La investigadora enfatiza en que los documentos resumen el papel de la administración española y crean escenarios de diálogo en donde las diferentes visiones del tema en internet comprendan y creen propuestas que ayuden a reinventar los modelos de gobernabilidad y educación de esta y la gestión de la organización respecto a los sistemas de calidad europeos.

Para desarrollar esta investigación se generó una recopilación de documentos y respecto a la administración pública en España, respecto del estudio de las directrices y de las publicaciones en torno a la administración en los gobiernos y de la calidad de la gestión europea en la transparencia y el diálogo constante entre la aplicación y la organización de los análisis respecto al tema en España.

Como resultado, la investigadora conceptúa que las administraciones públicas vistas desde las directrices pueden disponer de los recursos respecto a los recursos estatales y desde el planteamiento de la puesta en práctica.

53. Rocha, Cobo y Alonso (2011) desarrollan una investigación denominada *Administración electrónica en las universidades públicas españolas*, en la cual se analiza el nivel de ingenio de la administración electrónica en el sistema universitario español a través de una evaluación heurística de las sedes electrónicas universitarias. En esta investigación se examina la situación actual del sistema universitario público español respecto a la aplicación efectiva de las técnicas de administración electrónica y también la forma en las universidades le dan utilidad al internet.

Los resultados de la investigación demuestran que se observa otro ingenio de la administración electrónica en las universidades con algunas comunidades autónomas que han establecido sus maneras propias de mejorar y lograr una comunicación directa con los usuarios.

### **Subcategoría 2 - Gestión de documentos electrónicos.**

54. Robles y Zamora (2020) en la investigación *Transparencia online como bien intangible del sector público*, responde a la necesidad de mejorar la transparencia de información pública y conocer de las organizaciones públicas que se ven obligadas a desafiar la intangibilidad de diferentes formas, buscando siempre la transparencia. Su desarrollo comenzó con la investigación asertiva y el correcto manejo para sacar el proyecto en pro de mejorar dichas falencias, y pasados los años obteniendo diferentes resultados, pero se tiene que aún hay déficit en la implementación real de dicha norma, que afectan de cierto modo la intangibilidad.

Los investigadores concluyen que la mejor manera de conseguir que la percepción de la organización pública mejore, es logrando que la ciudadanía tenga acceso a la información y a su vez la comprenda, lo anterior permite que haya bidireccionalidad.

55. Serrano (2019) en la investigación *La ley de infogobierno en el contexto tecnológico de la gestión pública*, enfatiza sobre el infogobierno y la gestión pública, contemplando los aciertos y desaciertos con respecto a la modernización y la nueva forma de concebirla desde el uso del internet y la tecnología. Mientras que para la consolidación del infogobierno existen decretos y leyes que buscan expresar la democracia desde las visiones del gobierno electrónico y en la ejecución desde las cosmovisiones del interés público la ciencia y la tecnología, englobando el término gobierno público y lo que este conlleve. Ofreciendo la visión de reinversión de lo que ya se concibe como infogobierno. Generando así un acercamiento entre el estado de gobierno y el ciudadano, creando alianzas que favorezcan las partes y consolidad redes de confianza en las comunidades.

La metodología de investigación fue de tipo descriptiva con diseño documental con fines de descripción metodológica y teórica de un marco legal que soporte la gestión documental de las políticas públicas en la práctica y fragmentados estadios de denominación socio-tecnológica.

En conclusión, la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones legales son necesarias para la efectiva gestión de datos.

56. Giménez (2017) desarrolla la investigación *La auditoría en la gestión de la transparencia del sector público*, la cual tiene dos finalidades, la primera es remarcar la importancia que tiene la transparencia en el sector público y la segunda, analizar qué ámbitos del sector público necesitan de la realización de auditorías independientes, con el fin de generar confianza en la comunidad donde se implementa el sistema de transparencia.

La metodología se fundamentó en el planteamiento de un análisis completo de la eficiencia en la ejecución de las obligaciones de los entes o actores principales en combatir la corrupción en España, allí se encuentran algunas fallas con respecto a las limitaciones en el ámbito de la transparencia y la supervisión del cumplimiento efectivo de las leyes correspondientes.

El investigador concluye que la manera más efectiva de conocer el uso que le dan los gobiernos a los recursos públicos es por medio del acceso a la información que ofrecen los datos abiertos. Éstos a su vez permiten a los ciudadanos controlar la calidad de los servicios públicos de los cuales se benefician.

57. Mayor González (2017) ejecuta la investigación *El archivo municipal de Monforte del Cid y la e-administración: Una visión de futuro*, donde analiza la experiencia del servicio de archivo en el ayuntamiento de Monforte del Cid (Alicante), luego de la implementación de la administración electrónica en dicha población. La finalidad del artículo en sí va dirigida a recoger la experiencia del archivo municipal con relación al desarrollo de la administración electrónica implementada en el ayuntamiento y su relación directa con la legislación vigente y su interoperabilidad con los recursos informáticos con los que cuenta el municipio.

Finalmente, los resultados encontrados dan algunas reflexiones acerca de la importancia de los profesionales de la información y de los trabajos multidisciplinarios en el entorno de la administración electrónica, además se concluye en la misma la disminución de costos y las ventajas que en pro de los procesos de gestión.

En conclusión, la gestión de los documentos electrónicos debe ser supervisada permanentemente desde el ámbito legislativo, de tal manera que se asegure su correcta aplicación.

58. Amoroso y Costales (2016) en su investigación *Big Data: una herramienta para la administración pública*, los investigadores plantean un constructo referente a un nuevo modelo o paradigma con relación a la gestión de información, en donde se habla de big data y se reconoce el papel de la sociedad en este. Es un artículo de investigación donde se hace un recorrido paradigmático respecto a los actores y autores que hablan de desarrollo informativo desde el paradigma de big data y como este ha sido herramienta e instrumento de tratamiento y de punto de partida de gobernanza y de gestión administrativa.

Los investigadores hacen un llamado de atención respecto a la recursividad de los gobiernos en donde el ciudadano debe ser centro del proceso y tener voz y voto en las decisiones sociales tomadas, democracia de la información.

59. Prieto (2010) desarrolla la investigación *Diseño de la interacción en la web como ventanilla de la administración pública: un estudio de caso con ayuntamientos de la Comunidad de Madrid*, haciendo inicialmente una recapitulación de lo que ha sido la evolución rápida de la Web y los distintos usos que se le han dado con el paso del tiempo. Además, el sinnúmero de pruebas y errores que han permitido descubrir nuevos espacios de aplicación de la web y suplir necesidades del estado y la ciudadanía, particularmente en los municipios de la comunidad de Madrid mayores de 50.000 habitantes a excepción de la capital.

La investigación fue publicada en el 2010 pero realizada en el año 2008 entre los meses de marzo y diciembre, y se compuso de cuatro fases: la primera de ellas permitió definir el modelo de análisis y la ficha. La segunda el diseño del protocolo de procedimiento y las pruebas

de testado. La tercera y cuarta etapa correspondieron al vaciado de datos y al análisis y obtención de resultados respectivamente.

Finalmente, se presentan los resultados de la investigación en mención, donde se dan a conocer las falencias que tienen las distintas comunidades y los sectores menos favorecidos en la bidireccionalidad que ofrece la Web y las consideraciones finales al respecto.

60. García Martín (2010) desarrolla la investigación *La administración electrónica al servicio de las políticas públicas*, este artículo hace un análisis de la importancia de la Administración Electrónica de acuerdo con la ejecución efectiva de las políticas públicas. Considera algunas políticas públicas que están en capacidad de impulso y modificación de manera más evidente, las cuales pueden aportar de mejor manera en la toma de decisiones y por consiguiente, aportar a la buena comunicación de carácter bidireccional entre el Estado y la ciudadanía.

Para la elaboración del informe, el autor se enfocó en tres planteamientos claves: Primero; la administración electrónica como modificadora e impulsora de nuevas políticas públicas, luego; como instrumento en la ejecución de las políticas públicas y por último; la administración electrónica como política pública.

En conclusión, el investigador plantea que es importante resolver la contradicción y los problemas que aparecen al momento de definir una política, recomponer desacuerdos o elegir alternativas, para lograr que la ciudadanía entienda y apoye los esfuerzos de implantación de nuevos gobiernos.

## Análisis e interpretación

Los análisis de los documentos se basan en las categorías y subcategorías de esta investigación, con respecto a la recopilación bibliográfica de 60 documentos disponibles en línea a razón de la apertura de las bibliotecas digitales abiertas teniendo en cuenta la emergencia sanitaria causada por el virus del covid-19.

En referencia a la categoría de Aplicación del gobierno electrónico esta genero un impacto en relevancia hacia los principales elementos para la consolidación de la sociedad de la información, comprende temas de optimización de los servicios e información a disposición de la ciudadanía, la reducción de procesos en las organizaciones y el aumento de la participación ciudadana.

Teniendo en cuenta, podemos describir que respecto al consolidado de documentos descritos encontramos que desde la interpretación y descripción de los problemas a la hora de poner en práctica el gobierno electrónico esta la transparencia y como ya hemos repetido a lo largo del documento es una prioridad y un paso importante de los gobiernos en Iberoamérica, también se debería considerar la transparencia en las acciones para fomentar el conocimiento y sobre todas las cosas esta la descripción de la transparencia y que esta se encuentra implícita en contextos democráticos, políticos, en los medios de comunicación y principalmente en el acceso a la información pública que, en sí, es un derecho que debe garantizarse a la ciudadanía y existe normatividad que vela por el cumplimiento eficiente de la misma.

A lo largo de esta investigación se pudo generar diferentes análisis respecto a el estado de conocimiento en relación con el gobierno electrónico y se contribuyó a la documentación

respecto a encontrar y determinar que aciertos y des aciertos se tienen en la implementación de la estrategia a nivel Iberoamérica.

Reconocemos desde la lectura del contexto social-demográfico que gracias a la coyuntura que estamos viviendo como planeta, los gobiernos han implementado de manera óptima, recursiva y sobre todo inclusiva la herramienta, pero también podemos identificar el segundo objetivo y trayéndolo a colación el estado de conocimiento alcanzado en torno a gobierno electrónico, en los diferentes servicios e instituciones que han implementado. Encontramos un vacío que ya hemos reflejado y que se ha resaltado durante el documento y se encuentra en la poca profundidad del nuevo contexto y del nuevo conocimiento y uso de las Tics y del acceso a la información.

Por otro lado, encontramos las debilidades y la poca profundidad en los contextos rurales y en la realidad más que todo latinoamericana, en la escala de desigualdades que están siendo considerada aún más en el contexto científico y documental, las realidades sociales rurales están siendo visibilizada y se resaltan las falencias de la atención a las necesidades y el bienestar de la población civil.

Hablando del tema la propuesta se establece en cada uno de los ámbitos de acción del gobierno electrónico, está planteado como: Atención al ciudadano, Buen Gobierno y Fortalecimiento a la democracia, analizando la actuación en cada uno de ellos y las fases de desarrollo en las que participa.

Por otro lado, está el papel del profesional y de cómo plantea los ámbitos de acción en donde debe generar impacto sobre las áreas de información y la educación misma con el uso inteligente y responsable de las Tecnologías de Información y Comunicación-Tics, innovando en cada uno de los ámbitos del gobierno electrónico.

En donde, la conectividad de la población en referencia en el cubrimiento de las necesidades en el cual se refleja en las políticas de estado y la accesibilidad a la nueva información que surja desde la administración de cada sector y de cada servicio prestado por el estado. ¿Por qué es necesario dirigir nuestra vista a este punto?, pues es muy sencillo desde la lectura contextual y desde los objetivos planteados pensamos que el vacío más relevante y desde la misma lectura de las categorías está en la misma producción documental de la administración y el gobierno electrónico, puesto que se ven ampliadas y direccionadas a hacer ver los avances que como gobiernos han tenido, dejando a un lado las falencias y los desaciertos que hacen que el mismo sistema de GE no se tenga tomado en cuenta como un acierto.

Resaltamos y se toma como acierto el papel del avance en las Tics, al igual que las inevitables y crecientes necesidades de los ciudadanos para acceder a los procesos de los organismos públicos, abre continuas posibilidades de innovación en el gobierno electrónico y sobre todo abre la brecha de información que durante décadas se tenía con el acceso a el gobierno y sus servicios.

Finalmente, contemplamos que los usos de los distintos portales web brindan diferentes servicios a la comunidad e incluso cumplen con el objetivo de informar y de tener un protagonismo en la cotidianidad, pero como todo es necesario que se actualicen los contenidos publicados y la implementación del servicio de búsqueda de información ya que este lo hace ver de manera negativa desde la perspectiva de los usuarios.

Gracias a la lectura de los documentos y el análisis a nivel contextual Iberoamericano podemos reflejar que el camino que llevamos aún es muy corto y que como profesionales que buscan impactar y organizar la cotidianidad desde la información y el acceso a la misma, tenemos que seguir construyendo y ajustando las virtudes que este tema tiene y que aportes y

posibles mejoras podemos contribuir para que los gobiernos lo desarrollen de la manera más óptima y transparente, para el desempeño de la misma herramienta llamada Gobierno Electrónico.

## Recomendaciones

A lo largo de este documento, se puede reconocer que la primera recomendación está en la invitación a que se documente y organice la información de las puestas en práctica, las sistematizaciones de experiencias en campo y contextos reales que necesiten la implementación del Gobierno electrónico. Siendo este un apoyo a que la desigualdad y el acceso a la información y servicios sea en todas partes no solo en la comodidad de las principales ciudades.

El desarrollo de estrategias que hagan visible el papel del estado y de la transparencia de la información, reconociendo la posibilidad que, desde una óptima administración y el cumplimiento de las leyes y servicios, se pueda impulsar el desarrollo de los países a nivel, económico de salud y primordialmente de educación.

El uso de las Tics a nivel social tiene que ser de manera más ordenada y óptimo. Contemplando mejor las necesidades y los servicios según contexto, al igual que el acceso a la información, brindando la posibilidad que se eduque para que la implementación se presente de mejor manera y sea mejor recibida por la población civil.

Destacamos que la finalidad esencial del gobierno electrónico es incrementar la calidad de los servicios de producción. Por lo que esta como desafío el ir más allá de los modelos unidireccionales de servicio de políticas públicas y encontrar nuevas maneras de solucionar y atender las necesidades de las personas.

## Reflexiones

Es de gran importancia para esta investigación generar estados de aprendizaje para los gobiernos y estados Iberoamericanos y en especial para la disciplina de bibliotecología y ciencias de la información. Por lo tanto, empezaremos por las debilidades que como herramienta y concepto encontramos en referencia a el gobierno electrónico y la importancia del uso de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), incluyendo en ellas específicamente las que se relacionan al proceso de la información gubernamental, en donde el GE quien apoya a que los usuarios interactúan con este organismo a los efectos de declarar. Entendiendo y como debilidad en Iberoamérica encontramos la debilidad a nivel de reconocimiento de acceso a los servicios, las desigualdades sociales.

Por otro lado, encontramos la debilidad en la transparencia y la comunicación abierta de los servicios, y que la gestión de los documentos electrónicos debe ser supervisada permanentemente desde el ámbito legislativo, de tal manera que se asegure su correcta aplicación y la transparencia de estos.

También podemos relacionar la manera más efectiva de conocer el uso que le dan los gobiernos a los recursos públicos es por medio del acceso a la información que ofrecen los datos abiertos quienes permiten a los ciudadanos controlar la calidad de los servicios públicos de los cuales se benefician.

Los enfoques respecto al nivel político y de transparencia de los datos es un desacierto contundente a nivel Iberoamericano ya que el acceso de la población civil a los mismo hace que no se pueda suplir las necesidades más relevantes de carácter administrativo del país.

El análisis de la comunicación y del acceso a la información y los diferentes servicios arrojan una desigualdad considerable entre los municipios, esto debido a que su gran mayoría no muestran avances significativos en la totalidad de las etapas y los que mejor resultado muestran, desarrollan máximo dos etapas y las otras quedan sin empezar o inconclusas.

Por otro lado, en torno a la administración pública las principales debilidades se encuentran en utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones, para la efectiva gestión de datos.

Haciendo necesario evaluar las estrategias utilizadas para brindarle servicios a la ciudadanía electrónica que reduzcan la brecha digital y al mismo tiempo se reduzca el tiempo y el espacio invertidos.

Entendiendo estos puntos y como punto de solución encontramos que el acceso a la información, la disminución de la desigualdad y la transparencia de los datos a nivel administrativo generan impactos importantes a la hora de evaluar y poner en práctica procesos de gobierno electrónico al igual que tener en cuenta que los determinantes de los servicios cumplan a las necesidades contextuales de la población civil y que no podemos generalizar los servicios nivel iberoamericano.

Entre los principales aciertos encontramos la posibilidad real de construir una política estatal de gobierno electrónico estable y prometedor a mediano plazo en el contexto Iberoamericano ya que desde la situación actual y la coyuntura social estructural ha obligado a agilizar e incentivar a la población a recurrir a los servicios de manera tecnológica y que genere seguridad y bienestar en la población civil.

También se encontró que los gobiernos han innovado los sistemas de estructuración del gobierno electrónico. Brindándole a la idea de facilitar la interoperabilidad de los datos como principal estrategia.

Por otro lado, un desacierto a nivel de gobernabilidad y de institucionalidad encontramos que no se puede generalizar a la hora de poner en práctica y desarrollar los servicios sin antes tener en cuenta lo siguiente los programas de gobierno electrónico en Suecia, los elementos de diagnóstico, población, objetivos y riesgos.

En general desde las lecturas tanto sociales como administrativas de los documentos podemos decir que la amenaza más relevante en Iberoamérica y en especial en Latinoamérica es la corrupción tanto de los servicios como de los medios de comunicación abierta y del mismo acceso a el mismo. La lucha constante entre los poderes y las luchas sociales por determinar la desigualdad y el acceso a los servicios básicos que impacten de manera positiva el bienestar de la población civil.

Resaltando la importancia de determinar el uso de los valores públicos junto con indicadores medibles, como objetivos para crear un lenguaje común para la toma de decisiones y la gestión de riesgos a través de agencias gubernamentales.

Demarcando notoriamente los escasos de herramientas y alternativas innovadoras por parte de los portales de archivos para mejorar su comprensión y acceso. Por lo tanto, el papel y como invitación a los profesionales en diferentes áreas y en especial en la bibliotecología y ciencias de la información radica en La divulgación de la información y la comunicación de los profesionales en la construcción de escenarios de construcción tanto en la comunidad científica como en la sociedad civil y administrativa.

Presentándose como actores sociales de construcción y pretendiendo ser agentes educadores respecto al uso de las herramientas y los diferentes servicios que pueden ser tomados en cuenta para generar mayor bienestar y una óptima transparencia en el sector público.

Finalmente entendemos que el camino para una óptima puesta en práctica es largo y que, aunque ya se contemplen y se hayan hecho puestas en práctica aún hay temas que tenemos como sociedad civil solucionar, el otro punto para tener en cuenta es que existe un abismo gigante en lo que corresponde a los objetivos de dichos portales en función de los usuarios.

## Referencias

- Abad-Alcalá, L., Llorente-Barroso, C., Sánchez-Valle, M., Viñarás-Abad, M., & Pretel-Jiménez, M. (2017). Electronic government and online tasks: Towards the autonomy and empowerment of senior citizens. *El Profesional de La Información*, 26(1).  
<https://doi.org/10.3145/epi.2017.ene.04>
- Amoroso Fernández, Y., & Costales Ferrer, D. (2016). Big Data: una herramienta para la administración pública. *Ciencias de La Información*, 47(3), 3–8.
- Arroyo Chacón, J. I. (2017). Innovación abierta como pilar del gobierno abierto. *Revista Enfoques*, 15(27), 13–41.
- Barbosa, H., Hayashi, M. C., & Rigolin, C. C. (2011). Comunicação, tecnologia e interatividade: as consultas públicas no Programa de Governo Eletrônico Brasileiro. *Em Questão*, 17(1), 143–159.
- Belanche Gracia, D., Casaló Ariño, L. V., & Flavian Blanco, C. (2012). Understanding the influence of social information sources on e-government adoption. *Information Research*, 17(3).
- Bélanger, F., & Carter, L. (2012). Digitizing Government Interactions with Constituents: An Historical Review of E-Government Research in Information Systems. *Journal of the Association for Information Systems*, 13(5), 363–394.
- Cruz Romero, R. (2017). Gobernanza digital en Costa Rica: un análisis de propuestas. *E-Ciencias de La Información*, 8(1). <https://doi.org/10.15517/eci.v8i1.29808>
- Dagiral, É. (2011). Administration électronique. *Communications*, 88(1).  
<https://doi.org/10.3406/comm.2011.2580>

- d'Alòs-Moner, A. (2011). E-Gobierno: ¿Modernización o Fossilización de la Administración? El Profesional de La Información, 20(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2011.may.01>
- Dawes, S. S. (2013). Avances en gobierno electrónico: La conexión entre práctica, conocimiento e investigación. Gestión y Política Pública, 22, 49–67.
- de Grande, P. (2018). Gobierno electrónico y accesibilidad: Disponibilidad de servicio en las plataformas online estatales de la Argentina. Ciencias Administrativas, (15). <https://doi.org/10.24215/23143738e051>
- Ferrer Sapena, A., Calabuig Rodriguez, J. M., Sánchez Pérez, E. A., & Vidal Cabo, C. (2020). Gobierno abierto y acceso a la información : un estudio de caso sobre el impacto en la economía local. BiD : Textos Universitaris de Biblioteconomia i Documentació, (45). <https://doi.org/10.1344/BiD2020.45.17>
- García Baluja, W., & Plasencia Soler, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. Revista Cubana de Ciencias Informáticas, 14(3), 124–147.
- García Martín, J. A. (2010). La administración electrónica al servicio de las políticas públicas. Documentación Administrativa, 273–295.
- García-González, M. (2016). Administración electrónica: por qué implantar una política de gestión de procesos institucionales en las administraciones públicas. El Profesional de La Información, 25(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2016.may.17>
- Gascón, Y., Aguilarte, E., Cafaro, R., & Pérez, B. (2014). Análisis jurídico del gobierno electrónico en el marco de la interoperabilidad entre los Consejos Comunales y la Alcaldía de Maturín-Venezuela. Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, 11(1), 65–85.

- Giménez-Chornet, V. (2017). La auditoría en la gestión de la transparencia del sector público. *Métodos de Información*, 8(15). <https://doi.org/10.5557/IIMEI8-N15-111123>
- González, L., Echevarría, A., Morales, D., & Ruggia, R. (2016). An E-government Interoperability Platform Supporting Personal Data Protection Regulations. *CLEI Electronic Journal*. <https://doi.org/10.19153/cleiej.19.2.7>
- Gutiérrez Campos, L. (2020). Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *CUHSO - Cultura, Hombre, Sociedad*, 29(2), 259–280.
- Hallo, M. A., Martínez-González, M. M., & de la Fuente Redondo, P. (2012). Las tecnologías de Linked Data y sus aplicaciones en el gobierno electrónico. *Scire: Representación y Organización Del Conocimiento*, 18(1), 49–61.
- Hernández y Orduña, M. G., & Lagunes Gómez, I. (2020). Sistema de información en línea para evaluar el desempeño de servicios de utilidad pública prestados por Municipios. *Revista General de Información y Documentación*, 30(2). <https://doi.org/10.5209/rgid.71124>
- Hidalgo-Delgado, Y., Mariño-Molerio, A. J., Amoroso-Fernández, Y., & Leiva-Mederos, A. A. (2018). Algunas reflexiones sobre los datos abiertos enlazados en Cuba. *Revista Cubana de Información En Ciencias de La Salud*, 29(4), 1–9.
- Hong, S., Hyoungh Kim, S., Kim, Y., & Park, J. (2019). Big Data and government: Evidence of the role of Big Data for smart cities. *Big Data & Society*, 6(1). <https://doi.org/10.1177/2053951719842543>
- Jamoussi, Y., Kraiem, N., & Al-Khanjari, Z. (2017). A Guidance Based Approach for Enhancing the e-Government Interoperability. *Journal of Information and Organizational Sciences*, 41(1). <https://doi.org/10.31341/jios.41.1.3>

- Jiménez-Pitre, I. A., Martelo, R. J., & Jaimes, J. D. C. (2017). Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital. *Información Tecnológica*, 28(5). <https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000500010>
- Kanaan, G., & Kanaan, R. (2013). The Failure of E-government in Jordan to Fulfill Potential. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 4(12), 157–161.
- Khrais, L. T., M., Y., & Awni, M. (2019). A Readiness Evaluation of Applying e-Government in the Society: Shall Citizens begin to Use it? *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 10(9). <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2019.0100909>
- Lechakoski, R. D. M., & Tsunoda, D. F. (2015). Proposta de um modelo de maturidade para sítios de governo eletrônico. *AtoZ: Novas Práticas Em Informação e Conhecimento*, 4(1). <https://doi.org/10.5380/atoz.v4i1.42319>
- López De Castro, S., & García Alonso, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas Humanística*, 82(82). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.uh82.cgeo>
- Llanes Font, M., Salvador Hernández, Y., Aguilera Díaz, E., & Escalona Ávila, P. (2019). Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba. *Reflexiones*, 98(2), 95–112.
- Löfgren, K., & Webster, C. W. R. (2020). The value of Big Data in government: The case of ‘smart cities.’ *Big Data & Society*, 7(1). <https://doi.org/10.1177/2053951720912775>
- Mariño, S. I., Godoy, M. v., & Silvana Verón. (2010). Revisión del estado de implementación de servicios de Internet en la región NEA de la Argentina. *Sociedad de La Información*, 20, 1–5.

- Martínez Cardama, S., & Caridad Sebastián, M. (2019). El empoderamiento digital en Ecuador a través de sus infocentros. *Revista Española de Documentación Científica*, 42(3).  
<https://doi.org/10.3989/redc.2019.3.1616>
- Maseh, E. (2016). E-government implications for records management in Africa – a review of literature. *Journal of the South African Society of Archivists*, 49.
- Mayor González, I. (2017). El archivo municipal de Monforte del Cid y la e-administración: una visión de futuro. *Métodos de Información*, 8(15). <https://doi.org/10.5557/IIMEI8-N15-125138>
- Mesa, A., & Martínez-Monje, P. (2015). Directrices e impulso de la inclusión digital desde la Unión Europea. *Revista Española de Ciencia Política*, 38, 115–134.
- Musafir, V. E. N., & de Freitas, C. S. (2015). Strategies, Policies and Evaluations of Brazilian Electronic Government . *The Electronic Journal of E-Government*, 13(2), 122–135.
- Naser, A., & Concha, G. (2011). El Gobierno electrónico en la gestión Pública. *CEPAL*, 73, 1–43.
- Novotny, D., & Sabati, Z. (2007). INTERNET ENABLED PUBLIC SERVICES AS A DRIVER OF ECONOMIC GROWTH -CASE STUDY ECROATIA 2006 -. *Journal of Information and Organizational Sciences*, 31(1).
- Osio, L., & Pineda, P. L. (2015). Evolución del e-gobierno en la Alcaldía del Municipio Naguanagua, estado Carabobo: período 2004-2014. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 12(2), 96–114.
- Pache-Durán, M., & Nevado-Gil, M. T. (2019). Divulgación de información responsable por los gobiernos locales españoles. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 33(81). <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.81.58043>

- Pérez Zúñiga, R., Camacho Castillo, O., Mena Hernández, E., & Arroyo Cervantes, G. (2015). Análisis general del gobierno electrónico en México. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, 5(9).
- Perpinyà Morera, R., & Cid-Leal, P. (2018). Los portales de archivos españoles: transparencia, interoperabilidad y orientación a los usuarios. *Revista Española de Documentación Científica*, 41(3). <https://doi.org/10.3989/redc.2018.3.1507>
- Piñeiro-Naval, V., Mangana, R., & Serra, P. (2018). Validación del Índice de Calidad Formal como modelo para la evaluación de websites: el caso de la e-Administración local portuguesa. *Transinformação*, 30(2). <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000200002>
- Prieto, P. R. (2010). Diseño de la interacción en la web como ventanilla de la administración pública: un estudio de caso con ayuntamientos de la Comunidad de Madrid. *Scire: Representación y Organización Del Conocimiento*, 16(1), 73–91.
- Redden, J. (2018). Democratic governance in an age of datafication: Lessons from mapping government discourses and practices. *Big Data & Society*, 5(2). <https://doi.org/10.1177/2053951718809145>
- Robles-López, C. M., & Zamora-Medina, R. (2020). Transparencia online como bien intangible del sector público. *Transinformação*, 32. <https://doi.org/10.1590/1678-9865202032e190059>
- Rocha, R., Cobo, Á., & Alonso, M. (2011). Administración electrónica en las universidades públicas españolas. *Revista Española de Documentación Científica*, 34(4). <https://doi.org/10.3989/redc.2011.4.845>
- Samsor, A. M. (2020). Challenges and Prospects of e-Government implementation in Afghanistan. *International Trade, Politics and Development*, ahead-of-print(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/ITPD-01-2020-0001>

- Santarem Segundo, J. E. (2013). Tecnologías de información e comunicación para disponibilización de datos abiertos en formato semántico. *Ibersid*, 7, 33–40.
- Serrano de Barrios, N. (2019). La ley de infogobierno en el contexto tecnológico de la gestión pública. *Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 4(7), 201–219.
- Sophiarani, S., & Singh, Ch. I. (2013). Use of G2C information services under the e-Governance initiatives in NE India: A pilot survey. *Annals of Library and Information Studies*, 60(2), 107–114.
- Suing, A., Barrazueta, P., & Carpio, L. (2018). Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador. *Teknokultura. Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales*, 15(1). <https://doi.org/10.5209/TEKN.57176>
- Sundberg, L. (2016). Risk and Decision in Collaborative e-Government: An Objectives-Oriented Approach. *The Electronic Journal of E-Government*, 14(1), 36–47.
- Svärd, P. (2014). Information culture in three municipalities and its impact on information management amidst e-government development. *IFLA Journal*, 40(1). <https://doi.org/10.1177/0340035214526534>
- Temesio, S. (2008). El gobierno electrónico: una responsabilidad del profesional de la información. *Informatio. Revista Del Instituto De Información De La Facultad De Información Y Comunicación*, 11(13), 93–110.
- Toro García, A. F., Gutiérrez Vargas, C. C., & Correa Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22). <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Torres, J. A. S., Verzeletti, G. M., Távora, R., de Sousa Júnior, R. T., de Mello, E. R., & Wangham, M. S. (2017). A National Identity Management Strategy to Enhance the

Brazilian Electronic Government. CLEI Electronic Journal, 20(3).

<https://doi.org/10.19153/cleiej.20.3.8>

Wang, H. J. (2020). Adoption of open government data: perspectives of user innovators.

Information Research, 25(1).

Yang, T. M., & Wu, Y. J. (2015). Exploring the effectiveness of cross-boundary information sharing in the public sector: the perspective of government agencies. Information Research, 20(3).

Zapata, C. A. (2013). Relación entre la capacitación y el nivel de participación de los archivistas en el desarrollo del programa de gobierno en línea de Bogotá. REVISTA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA, 35(2), 121–132.



---

**Programa Ciencia de la Información y la Documentación,  
Bibliotecología y Archivística**

**Tel: (57) 6 735 9300 Ext 339**

**PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA**

 @uniquindio

 unquindioconectada

 unquindioconectada